

BỘ TƯ PHÁP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1351 /QĐ-BTP

Hà Nội, ngày 24 tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chương trình bồi dưỡng văn hóa, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

BỘ TRƯỞNG BỘ TƯ PHÁP

Căn cứ Nghị định số 96/2017/NĐ-CP ngày 16 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Tư pháp;

Căn cứ Nghị định số 101/2017/NĐ-CP ngày 01 tháng 9 năm 2017 của Chính phủ về đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức;

Căn cứ Quyết định số 163/QĐ-TTg ngày 25 tháng 01 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức giai đoạn 2016-2025;

Căn cứ Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27 tháng 12 năm 2018 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Văn hoá công vụ;

Căn cứ Quyết định số 2586/QĐ-BTP ngày 28 tháng 12 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc phê duyệt Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức Bộ Tư pháp năm 2021;

Căn cứ kết quả họp thẩm định ngày 28 tháng 7 năm 2021 của Hội đồng thẩm định Chương trình bồi dưỡng văn hóa, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp;

Theo đề nghị của Giám đốc Học viện Tư pháp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình bồi dưỡng văn hóa, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Tổ chức cán bộ, Cục trưởng Cục Kế hoạch - Tài chính, Giám đốc Học viện Tư pháp và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Công TTĐT BTP;
- Lưu: VT, TCCB, HVTP.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG



Đặng Hoàng Oanh

BỘ TƯ PHÁP

CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG VĂN HOÁ, ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ, ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC NGÀNH TƯ PHÁP

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1351/QĐ-BTP ngày 24 tháng 8 năm 2021
của Bộ trưởng Bộ Tư pháp)*

Hà Nội, tháng 8 - 2021



BỘ TƯ PHÁP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH BỒI DƯỠNG VĂN HOÁ, ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ, ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CHO CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC NGÀNH TƯ PHÁP

(Kèm theo Quyết định số: *1351* /QĐ-BTP, ngày *24* tháng *8* năm 2021
của Bộ trưởng Bộ Tư pháp)

1. Thông tin chung về Chương trình bồi dưỡng

1.1. Tên chương trình: Chương trình bồi dưỡng văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp.

1.2. Hình thức bồi dưỡng: Tập trung hoặc từ xa (trực tuyến).

1.3. Về phương thức bồi dưỡng: Tổ chức độc lập hoặc lồng ghép với các chương trình bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ khác cho cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp.

1.4. Thời gian bồi dưỡng: 20 tiết/01 chương trình.

1.5. Đối tượng bồi dưỡng: Chương trình bồi dưỡng được xây dựng cho các đối tượng sau:

- Cán bộ ngành Tư pháp;
- Công chức, viên chức công tác tại các đơn vị thuộc Bộ Tư pháp;
- Công chức, viên chức công tác trong ngành Thi hành án dân sự;
- Công chức, viên chức công tác tại các Trung tâm Trợ giúp pháp lý;
- Đối tượng khác có nhu cầu tham gia khoá học.

1.6. Văn bằng tốt nghiệp: Giấy chứng nhận hoàn thành Chương trình bồi dưỡng văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp.

2. Mục tiêu bồi dưỡng

2.1. Mục tiêu chung

Trang bị, cập nhật các kiến thức cơ bản về văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp, giúp đội ngũ này có thái độ, hành vi đúng với chuẩn mực văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp, có kỹ năng giao tiếp, tiếp dân để giải quyết tốt các công việc được giao nhằm đáp ứng kịp thời, hiệu quả yêu cầu quản lý nhà nước, cải cách Tư pháp, cải cách hành chính nhà nước.

2.2. Mục tiêu cụ thể

a) Về kiến thức:

Nắm vững các kiến thức:

- Tổng quan về văn hoá công vụ;
- Đạo đức công vụ và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp;
- Trách nhiệm công vụ, trách nhiệm nghề nghiệp và kỷ luật, kỷ cương hành chính của một số chức danh Tư pháp;
- Lễ tân công vụ và đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp;
- Giao tiếp, ứng xử và công tác tiếp dân của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp.

b) Về kỹ năng:

Vận dụng được các quy định về văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp để:

- Rèn luyện được kỹ năng giao tiếp, ứng xử đúng mực với đồng nghiệp ngang cấp, lãnh đạo cấp trên và nhân viên cấp dưới;
- Rèn luyện được kỹ năng tiếp dân để giải quyết tốt nhiệm vụ được giao;
- Rèn luyện được kỷ luật, kỷ cương, lối sống trách nhiệm, chuẩn mực của công chức, viên chức ngành Tư pháp;
- Rèn luyện được kỹ năng thực hành tiết kiệm, chống lãng phí;
- Có kỹ năng xây dựng văn hoá công sở, văn hoá công vụ trong cơ quan, đơn vị.

c) Về thái độ:

- Nhận thức được ý nghĩa, vai trò của văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp trong giải quyết công việc được giao.
- Có ý thức học hỏi, trang bị kiến thức về văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp;
- Có ý thức thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, tuân thủ đạo đức, lối sống của công chức, viên chức ngành Tư pháp.

3. Chương trình bồi dưỡng

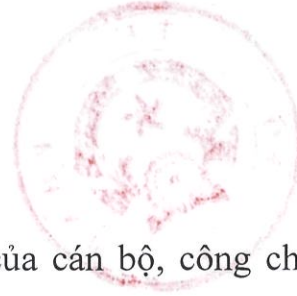
3.1. Khối lượng kiến thức và thời gian bồi dưỡng:

a) Khối lượng kiến thức:

Chương trình bồi dưỡng gồm 05 chuyên đề giảng dạy.

b) Thời gian bồi dưỡng:

Tổng thời gian bồi dưỡng là 2,5 ngày, với tổng thời lượng là 20 tiết (04 tiết/buổi x 5 buổi), trong đó:



Stt	Hoạt động	Số tiết
1	Lý thuyết	9
2	Thảo luận, thực hành	9
3	Khai giảng, bế giảng và phát chứng chỉ	2
Tổng số		20

3.2. Nội dung chương trình

Stt	Chuyên đề, hoạt động	Số tiết		
		Lý thuyết	Thảo luận, thực hành	Tổng
1.	Khai giảng			1
2.	Tổng quan về văn hoá công vụ	2	1	3
3.	Đạo đức công vụ và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp	2	2	4
4.	Trách nhiệm công vụ, trách nhiệm nghề nghiệp và kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp	2	2	4
5.	Lễ tân công vụ và đạo đức, lối sống của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp	2	2	4
6.	Giao tiếp, ứng xử và kỹ năng tiếp dân của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp	1	2	3
7.	Bế giảng và phát chứng chỉ			1
Tổng số		9	9	20

4. Tổ chức thực hiện chương trình bồi dưỡng

4.1. Đối với việc biên soạn tài liệu

- Nội dung chuyên đề được xây dựng đúng mục tiêu, yêu cầu của chương trình bồi dưỡng, không chồng chéo, trùng lặp với các tài liệu đào tạo, bồi dưỡng cho cán bộ, công chức, viên chức của các chương trình bồi dưỡng khác.

- Các chuyên đề phải được bố cục logic, hài hòa về mặt lý thuyết và thảo luận, thực hành. Nội dung chuyên đề phải bảo đảm cung cấp đầy đủ kiến thức về các khía cạnh mà tên chuyên đề đề cập.

- Các chuyên đề được thiết kế theo cấu trúc mở, cho phép giảng viên cập nhật thường xuyên các nội dung, kiến thức hoặc quy định mới của ngành, phù hợp với thời điểm bồi dưỡng.

4.2. Đối với công tác giảng dạy

- Giảng viên tham gia giảng dạy cho chương trình bồi dưỡng phải đảm bảo đạt tiêu chuẩn theo quy định của pháp luật, đảm bảo tư cách đạo đức, có kỹ năng và kinh nghiệm thực tế trong điều hành công sở. Bên cạnh đó, giảng viên tham gia giảng dạy phải là người có kiến thức, hiểu biết về ngành Tư pháp, nắm vững chức năng, nhiệm vụ của Bộ, ngành Tư pháp.

- Trong quá trình chuẩn bị giảng dạy, giảng viên cần nghiên cứu kỹ tài liệu, tập hợp các bài tập và tình huống trong thực tiễn, bảo đảm chất lượng giảng dạy.

- Giảng dạy được thực hiện theo phương pháp tích cực, lấy người học làm trung tâm. Giảng viên chỉ truyền đạt vừa đủ về kiến thức lý luận; chú trọng đặt các câu hỏi gợi mở cho học viên phát biểu, thảo luận; biết tổng hợp vấn đề, phát triển khả năng tư duy và phát huy kinh nghiệm thực tiễn của học viên để phát triển bài giảng.

4.3. Đối với việc học tập của học viên

- Hiểu rõ vị trí, chức trách, nhiệm vụ và những yêu cầu giải quyết công việc của công chức, viên chức ngành Tư pháp.

- Nghiên cứu các văn bản, tài liệu theo danh mục ban hành kèm theo chương trình bồi dưỡng và thường xuyên cập nhật các văn bản pháp luật mới hoặc quy định mới của ngành Tư pháp về văn hoá, đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp.

- Học viên tham gia lớp học tổ chức theo phương thức từ xa phải đảm bảo các trang thiết bị đáp ứng đủ điều kiện cần thiết để học tập. Học viên phải phát huy tối đa tính chủ động trong học tập, tích cực trao đổi, thảo luận và hoàn thành các bài tập được giao.

4.4. Về cấp Giấy chứng nhận hoàn thành chuyên đề/khóa học

a) Căn cứ vào việc tham dự, học viên có thể được cấp Giấy chứng nhận hoàn thành chuyên đề hoặc khóa học nếu đảm bảo các điều kiện sau:

- Đối với chuyên đề:

+ Tham gia đầy đủ thời lượng của Chuyên đề theo quy định của Chương trình bồi dưỡng;

+ Điều kiện khác theo quy định của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng.

- Đối với khóa học:

+ Tham gia tối thiểu 80% thời lượng quy định của Chương trình bồi dưỡng;

+ Điều kiện khác theo quy định của cơ sở đào tạo, bồi dưỡng.

b) Giấy chứng nhận là căn cứ để xem xét miễn, giảm thời lượng học tập nếu có nội dung bồi dưỡng tương đồng phải tham gia.

c) Học viên không hoàn thành chuyên đề/khóa học thì không được cấp Giấy chứng nhận. Cơ sở đào tạo, bồi dưỡng có trách nhiệm công khai kết quả học tập theo quy định của pháp luật và gửi văn bản về cơ quan, đơn vị cử cán bộ, công chức, viên chức tham gia khóa học.

5. Tài liệu học tập

- Tài liệu bồi dưỡng đạo đức công vụ, đạo đức nghề nghiệp.

- Luật cán bộ, công chức năm 2008.

- Luật viên chức năm 2010.

- Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật cán bộ, công chức và Luật viên chức năm 2019.

- Luật phòng, chống tham nhũng năm 2018.

- Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật phòng, chống tham nhũng.

- Luật thực hành tiết kiệm, chống lãng phí năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

- Quyết định số 1847/QĐ-TTg ngày 27/12/2018 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Đề án Văn hóa công vụ.

- Quyết định số 319/QĐ-BNV ngày 18/4/2019 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về kế hoạch triển khai thực hiện Quyết định số 1847/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ về Đề án văn hóa công vụ.



- Quyết định số 733/QĐ-TTg ngày 14/6/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành kế hoạch tổ chức thực hiện phong trào thi đua “Cán bộ, công chức, viên chức thi đua thực hiện văn hóa công sở” giai đoạn 2019 - 2025.

- Quyết định số 51/2002/QĐ-BTP ngày 25/3/2002 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc ban hành Chuẩn mực đạo đức Chấp hành viên.

- Quyết định số 86/QĐ-BTP ngày 18/01/2008 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc ban hành Quy chế văn hóa công sở cơ quan Bộ Tư pháp.

- Quyết định số 2659/QĐ-BTP ngày 03/10/2012 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc ban hành Chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức Ngành Tư pháp;

- Quyết định số 486/QĐ-BTP ngày 26/02/2009 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về việc ban hành Quy tắc ứng xử đối với cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc trong các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Tư pháp và các cơ quan Thi hành án dân sự.

- Chỉ thị số 02/CT-BTP ngày 25/3/2013 của Bộ Tư pháp về việc cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp không uống rượu bia trong ngày làm việc.

- Quyết định 758/QĐ-BNV ngày 23/6/2021 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ Nội vụ.

- Quyết định số 874/QĐ-BTTTT ngày 17/6/2021 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và truyền thông về ban hành Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội.

- Học viện Hành chính Quốc gia, 2012, *Giáo trình Đạo đức công vụ*.

- Võ Nguyên Giáp, 2015, *Tư tưởng Hồ Chí Minh và con đường cách mạng Việt Nam*, NXB. Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

- Trần Hải Minh, 2018, *Mối quan hệ giữa đạo đức và pháp luật trong việc xây dựng đội ngũ công chức nhà nước ở Việt Nam hiện nay*, NXB. Lý luận chính trị, Hà Nội.

- Học viện Hành chính Quốc gia, 2019, *Tài liệu bồi dưỡng về văn hóa công vụ*, NXB. Chính trị Quốc gia Sự thật.

6. Nội dung chi tiết các chuyên đề:

Chuyên đề 1

TỔNG QUAN VỀ VĂN HOÁ CÔNG VỤ

Thời lượng: 03 tiết, trong đó:

- Lý thuyết: 02 tiết

- Thảo luận, thực hành: 01 tiết.

1. Khái niệm, đặc điểm, vai trò của văn hoá công vụ

1.1. Khái niệm văn hoá công vụ

1.2. Đặc điểm văn hoá công vụ

1.3. Vai trò văn hoá công vụ

1.4. Những thành tố của văn hoá công vụ

1.5. Những đặc thù của văn hoá công vụ trong ngành Tư pháp

2. Khung pháp lý về văn hoá công vụ

2.1. Các văn bản luật

2.2. Các văn bản dưới luật

2.3. Các quy định về văn hoá công vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp.

Chuyên đề 2**ĐẠO ĐỨC CÔNG VỤ VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP CỦA
CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC NGÀNH TƯ PHÁP**

Thời lượng: 04 tiết, trong đó:

- Lý thuyết: 02 tiết

- Thảo luận, thực hành: 02 tiết.

1. Đạo đức công vụ và chuẩn mực đạo đức công vụ ngành Tư pháp

1.1. Khái niệm đạo đức công vụ

1.2. Đặc điểm của đạo đức công vụ

1.3. Ý nghĩa của đạo đức công vụ

1.4. Đạo đức công vụ trong tư tưởng Hồ Chí Minh

1.5. Chuẩn mực đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngành

Tư pháp

2. Đạo đức nghề nghiệp một số chức danh Tư pháp

2.1. Khái niệm đạo đức nghề nghiệp

2.2. Đạo đức nghề nghiệp một số chức danh Tư pháp

a) Đạo đức nghề nghiệp chấp hành viên

b) Đạo đức nghề nghiệp trợ giúp viên pháp lý.

Chuyên đề 3**TRÁCH NHIỆM CÔNG VỤ, TRÁCH NHIỆM NGHỀ NGHIỆP
VÀ KỶ LUẬT, KỶ CƯƠNG HÀNH CHÍNH CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC,
VIÊN CHỨC NGÀNH TƯ PHÁP**

Thời lượng: 04 tiết, trong đó:

- Lý thuyết: 02 tiết
- Thảo luận, thực hành: 02 tiết.

1. Những vấn chung về trách nhiệm công vụ, trách nhiệm nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

- 1.1. Trách nhiệm công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp
- 1.2. Trách nhiệm nghề nghiệp của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

2. Kỷ luật, kỷ cương hành chính của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

- 2.1. Quan niệm về kỷ luật, kỷ cương hành chính
- 2.2. Vai trò của kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp
- 2.3. Những biểu hiện của việc vi phạm kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

3. Quy định về trách nhiệm công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính

- 3.1. Quy định của Đảng về trách nhiệm công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính
- 3.2. Pháp luật của Nhà nước về trách nhiệm công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính
- 3.3. Quy định của Bộ, ngành Tư pháp về trách nhiệm công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính

4. Tăng cường trách nhiệm công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

- 4.1. Sự cần thiết phải tăng cường trách nhiệm công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính trong bối cảnh xây dựng Nhà nước pháp quyền; Chính phủ kiến tạo, liêm chính, phục vụ
- 4.2. Các giải pháp tăng cường trách nhiệm công vụ và kỷ luật, kỷ cương hành chính trong hoạt động công vụ của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp.

Chuyên đề 4

LỄ TÂN CÔNG VỤ VÀ LỜI SÓNG CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC NGÀNH TƯ PHÁP

Thời lượng: 04 tiết, trong đó:

- Lý thuyết: 02 tiết
- Thảo luận, thực hành: 02 tiết.

1. Khái quát về lễ tân công vụ

1.1. Khái niệm lễ tân công vụ

1.2. Vai trò của lễ tân công vụ

1.3. Một số nội dung của lễ tân công vụ

a) Sử dụng các biểu tượng quốc gia, của Bộ, ngành Tư pháp

b) Nghi thức xã giao công vụ

c) Đón tiếp khách

d) Tổ chức tiếp công dân

đ) Bố trí, sắp xếp nơi làm việc

2. Chuẩn mực về lối sống của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

2.1. Một số vấn đề chung về lối sống

2.2. Quy định về lối sống của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

2.3. Tăng cường giáo dục lối sống của cán bộ, công chức, viên chức ngành

Tư pháp

Chuyên đề 5

GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VÀ KỸ NĂNG TIẾP DÂN CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC NGÀNH TƯ PHÁP

Thời lượng: 03 tiết, trong đó:

- Lý thuyết: 02 tiết

- Thảo luận, thực hành: 01 tiết.

1. Tổng quan về giao tiếp công vụ

1.1. Bản chất của giao tiếp công vụ

1.2. Vai trò của giao tiếp công vụ

1.3. Các quy định liên quan tới giao tiếp công vụ

2. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử công vụ

2.1. Yêu cầu chung về chuẩn giao tiếp, ứng xử

2.2. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử với đồng nghiệp (ngang cấp)

2.3. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử với lãnh đạo cấp trên

2.4. Chuẩn mực giao tiếp, ứng xử với cấp dưới

3. Một số kỹ năng giao tiếp, ứng xử

3.1. Kỹ năng nghe

3.2. Kỹ năng nói

3.3. Kỹ năng sử dụng điện thoại, thư điện tử

3.4. Kỹ năng ứng xử trên các ứng dụng mạng xã hội

4. Kỹ năng tiếp dân của cán bộ, công chức, viên chức ngành Tư pháp

4.1. Phân tích thông tin về đối tượng giao tiếp

4.2. Đánh giá và lựa chọn biện pháp giao tiếp

4.3. Điều khiển, điều chỉnh trong quá trình tiếp và thuyết phục công dân

4.4. Kỹ năng sử dụng các phương tiện giao tiếp trong tiếp công dân.